



عنوان پایان نامه:
ارتباط بین شادکامی و کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای شهر
ایلام در سال ۱۳۹۴

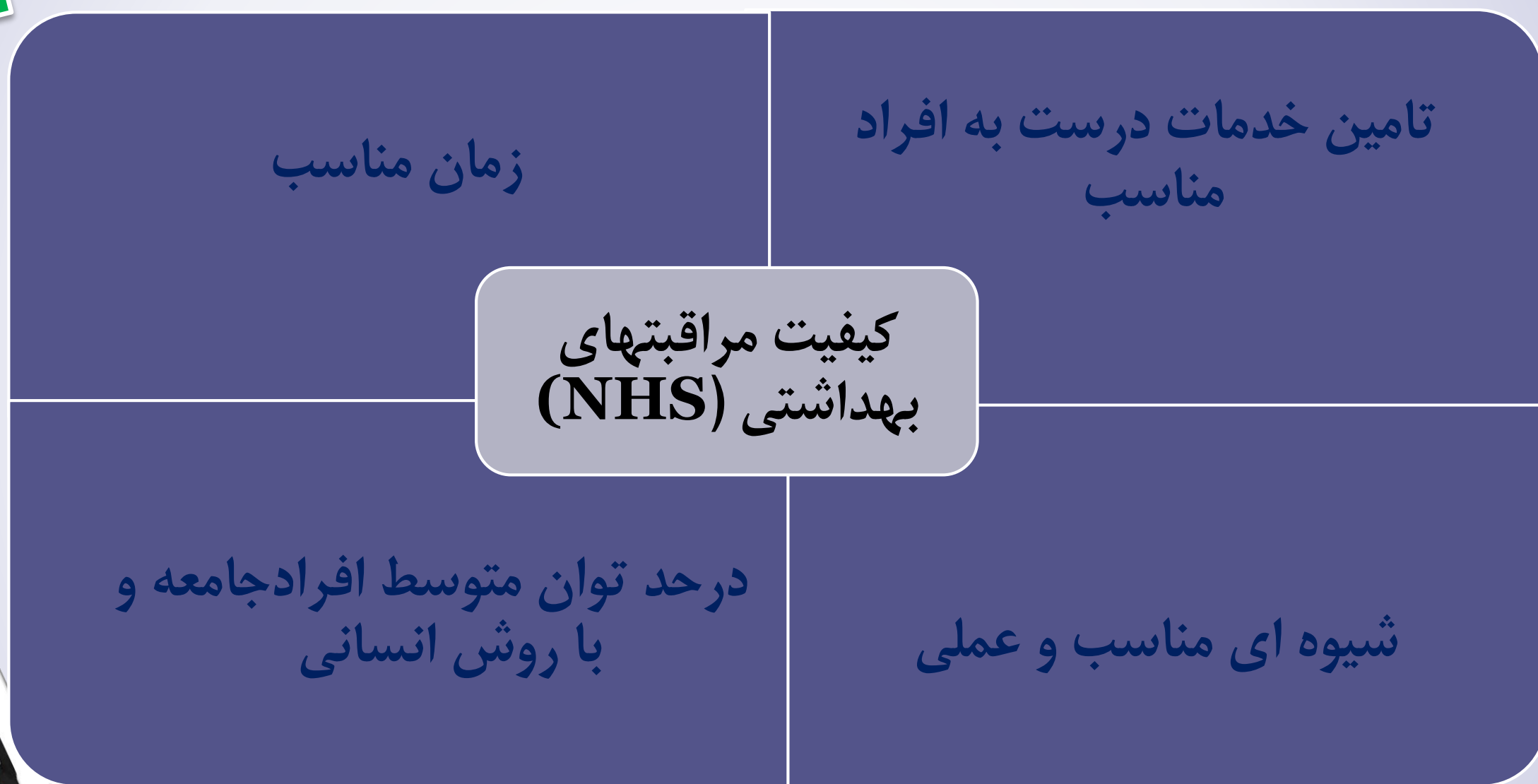
**The relationship between happiness and quality of
nursing care in ILam's hospitals: 2015**

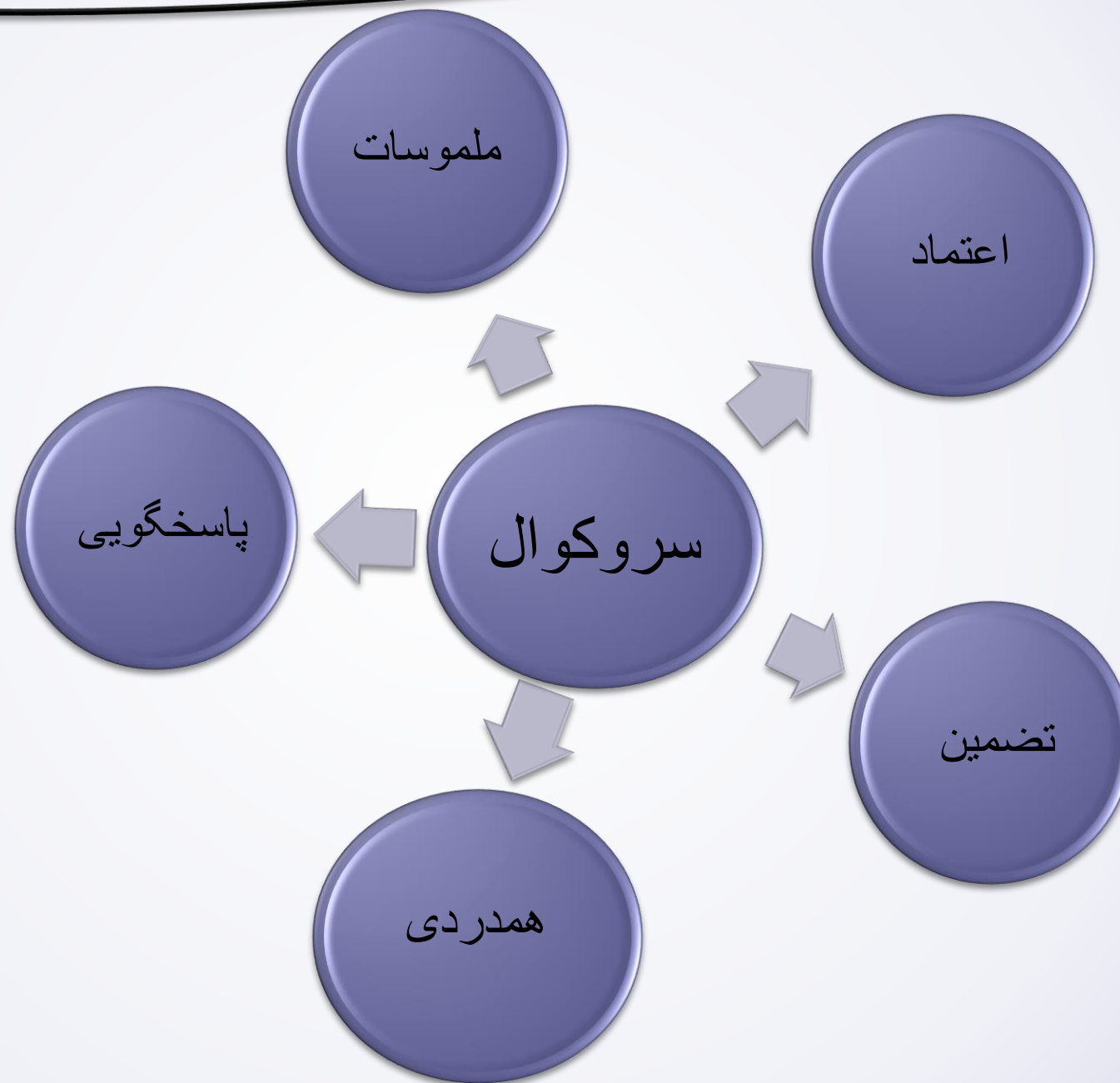
استاد راهنما: خانم دکتر رفعت محبی فر
استاد مشاور: آقای دکتر جلیل عظیمیان

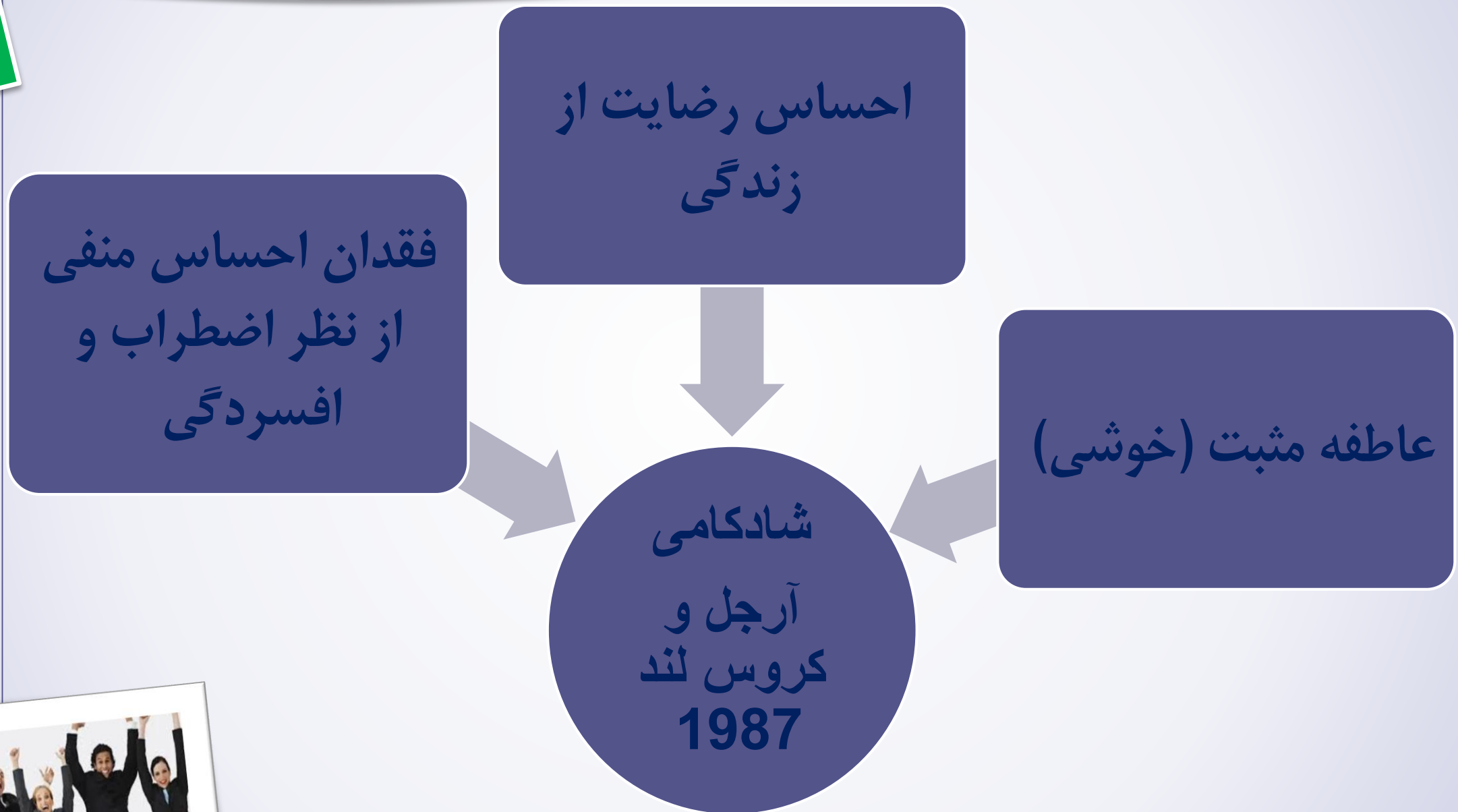
دانشجو: فرنگیس رسولی
شهریور ۱۳۹۵

مقدمه و بیان مسئله



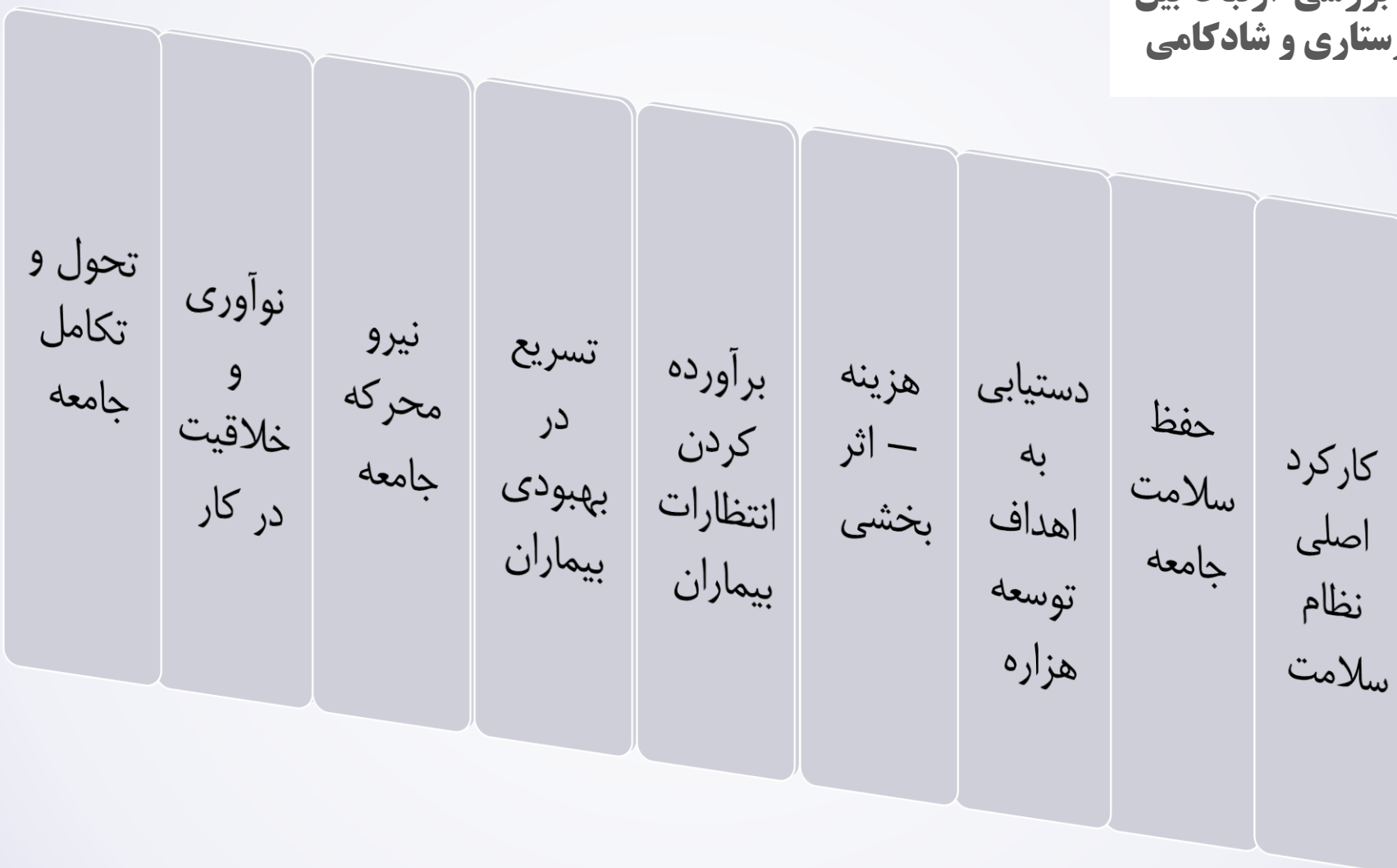






اهمیت و
ضرورت

اهمیت و ضرورت بررسی ارتباط بین
کیفیت خدمات پرستاری و شادکامی





هدف اصلی:

تعیین ارتباط بین کیفیت خدمات پرستاری و شادکامی در پرستاران بیمارستانهای شهر ایلام در سال ۱۳۹۴



اهداف فرعی:

اهداف

- تعیین میزان شادکامی در پرستاران بیمارستانهای شهر ایلام
- تعیین میزان کیفیت وضع موجود خدمات پرستاری در بیمارستانهای شهر ایلام
- تعیین میزان کیفیت مورد انتظار خدمات پرستاری در بیمارستانهای شهر ایلام
- تعیین میزان شکاف کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای شهر ایلام
- تعیین ارتباط شادکامی پرستاران با کیفیت وضع موجود خدمات پرستاری در بیمارستانهای شهر ایلام
- تعیین ارتباط شادکامی پرستاران با کیفیت مورد انتظار خدمات پرستاری در بیمارستان های شهر ایلام
- تعیین ارتباط شادکامی پرستاران با شکاف کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستان های شهر ایلام
- تعیین ارتباط شادکامی پرستاران با خصوصیات دموگرافیک آنان در بیمارستانهای شهر ایلام



بین شادکامی با وضع موجود کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود دارد.

بین شادکامی با کیفیت مورد انتظار خدمات پرستاری در بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود دارد.

بین شادکامی با شکاف کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود دارد.

بین شادکامی پرستاران با خصوصیات دموگرافیک آنان در بیمارستانهای مورد مطالعه ارتباط وجود دارد.



بررسی متون



عنوان	محقق و سال	نتیجه
بررسی شادکامی دانشجویان بقیه الله (عج)	صفاری، ۱۳۹۲	شادکامی بالا
بررسی شادکامی دانشجویان ابهر	شجاعی، ۱۳۹۰	شادکامی قابل قبول
بررسی شادکامی دانشجویان بیرجند	براتی، ۱۳۹۲	شادکامی قابل قبول
بررسی شادکامی دانشجویان اراک	توان، ۱۳۹۳	شادکامی قابل قبول
بررسی شادکامی دانشجویان پرستاری	رابینز، ۲۰۱۰	شادکامی قابل قبول
بررسی کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای تامین اجتماعی تهران	محمد نیا، ۱۳۸۹	بیشترین میزان کیفیت خدمات موجود بعد اعتماد و کمترین میزان کیفیت خدمات موجود بعد پاسخگویی
بررسی کیفیت خدمات پرستاری با استفاده از مدل سروکوال	استکی، ۱۳۸۹	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد ملموسات و کمترین میزان بعد پاسخگویی و در زمینه شکاف کیفیت خدمات بیشترین میزان بعد ملموسات و کمترین میزان بعد همدلی
بررسی به کار گیری مدل شکاف کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال	گرچی، ۱۳۹۰	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد دسترسی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد دسترسی و کمترین میزان بعد تضمین
بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در درمانگاههای سرپایی بیمارستانهای آموزشی شیراز با استفاده از مدل سروکوال	خاکی، ۱۳۹۳	در زمینه کیفیت خدمات موجود بیشترین میزان بعد اعتماد و کمترین میزان بعد همدلی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد اعتماد و کمترین میزان بعد ملموسات و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد همدلی و کمترین میزان شکاف بعد ملموسات
بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در شعبه خدمات درمانی نیروهای مسلح شهر همدان	بهادری، ۱۳۹۲	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد همدردی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد همدردی و کمترین میزان بعد پاسخگویی
بررسی تحلیل شکاف کیفیت خدمات سرپایی با استفاده از مدل سروکوال در درمانگاه شهید مطهری شیراز	باستانی، ۱۳۹۳	در زمینه کیفیت خدمات موجود بیشترین میزان بعد همدلی و کمترین میزان بعد اطمینان و در زمینه کیفیت خدمات مورد انتظار بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد پاسخگویی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد پاسخگویی و کمترین میزان شکاف بعد ملموسات
بررسی کیفیت خدمات در بیمارستان	جانسون، ۲۰۰۱	کیفیت منفی و سطح عملکرد پایین تراز حد انتظار بود.
بررسی کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای اسکاتلند	میک، ۲۰۰۵	شکاف کیفیت خدمات وجود داشت و بیشترین اختلاف در بعد تضمین بود.
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی اولیه در زنجان	محمدی، ۱۳۸۷	در هر ۵ بعد کیفیت خدمات شکاف وجود داشت.
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی در شهر خرم آباد	طراحی، ۱۳۸۹	در تمامی ابعاد پنجگانه شکاف منفی خدمات وجود داشت.

عنوان	محقق و سال	نتیجه
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی با استفاده از مدل سروکوال بیمارستان صحرائی	عجم، ۱۳۹۰	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد پاسخگویی و کمترین میزان بعد ملموسات و در زمینه شکاف کیفیت خدمات بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد پاسخگویی بین شادکامی و عملکرد شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد
بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و شادکامی بر عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان ولی عصر پیرجند	کشتیبان، ۱۳۹۴	بین شادکامی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد
رابطه بین تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری و شادکامی پرستاران بیمارستان نمازی شیراز	کمالزاده، ۱۳۹۱	
بررسی عوامل موثر بر شاخص شادی پرستاران در کره	نام، ۲۰۱۳	ارتباط مثبت و معناداری بین شادکامی و شغل پرستاری و ارتباط منفی و معناداری بین شادکامی و ترک شغل وجود دارد
بررسی رابطه بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری در تایوان	تزنک، ۲۰۰۲	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد
بررسی رابطه بین ادراک بیماران از کیفیت مراقبت و سه عامل: پرستاری رضایت شغلی کارکنان، ویژگی های سازمانی و سن بیمار در فنلاند	تاریا، ۲۰۱۴	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد
بررسی رابطه بین رضایت شغلی پرستاران و ادراکات بیماران از کیفیت مراقبت پرستاری در بیمارستانهای مراقبت های در تایوان	چانگ، ۲۰۰۹	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد
بررسی ایمنی بیمار، رضایت و کیفیت مراقبت بیمارستان در اروپا و آمریکا	آیکن، ۲۰۱۲	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد
بررسی وضعیت شادکامی ارتباط آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی در دانشجویان پیراپزشکی مازندران	صیامیان ۱۳۹۰،	بین متغیرهای جمعیت شناختی و شادکامی ارتباط معناداری وجود ندارد.
بررسی وضعیت شادکامی و ارتباط آن با برخی از عوامل جمعیت شناختی در دانشجویان علوم پزشکی مازندران	شیخ مونسى ۱۳۸۹،	بین متغیرهای جمعیت شناختی و شادکامی ارتباط معناداری وجود ندارد
ارتباط متغیرهای جمعیت شناختی با شادکامی	کشاورز، ۱۳۸۶	بین متغیرهای جمعیت شناختی و شادکامی ارتباط معناداری وجود دارد

دوش پڙوهش



پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی- تحلیلی و از نوع کاربردی است که به صورت مقطعی به بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران و شادکامی پرستاران در بیمارستان های آموزشی و درمانی شهر ایلام در سال ۱۳۹۴ می پردازد.

جامعه مورد مطالعه :

- ۱- کلیه پرستاران بیمارستانهای آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهر ایلام
- ۲- بیماران بستری شده در بیمارستانهای آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهر ایلام

معیارهای ورود به مطالعه:

- حداقل ۲۴ ساعت در یکی از بخشها بستری باشند.
- به لحاظ جسمی و روانی توانایی پاسخ به سوالات را داشته باشند.
- حداقل سواد خواندن و نوشتن را داشته باشند.
- تمایل به شرکت در مطالعه را داشته باشند

معیارهای خروج از مطالعه:

- کمتر از ۲۴ ساعت در یکی از بخشها بستری باشند
- به لحاظ جسمی و روانی توانایی پاسخ به سوالات را نداشته باشند.
- سواد خواندن و نوشتن را نداشته باشند.
- تمایل به شرکت در مطالعه را نداشته باشند.

فرمول حجم نمونه :

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}{d^2}$$

سطح اطمینان 95%،
خطای نوع اول برابر با
0/05 و مقدار d (خطای
قابل قبول) برابر 0/1 و
 $\sigma = 0/8$

حجم نمونه :

$$300 = \frac{95\% \times 0/8^2}{1 - \frac{0/05}{2}}$$

۳۰۰ نفر برآورد شد

روش نمونه گیری:

پرستاران:
سرشماری

بیماران:
نمونه گیری
در دسترس

روش جمع آوری داده ها در پژوهش :

- ❖ انتخاب بیمارانی که شرایط ورود به مطالعه را دارا بودند
- ❖ بررسی تمایل بیماران معرفی شده برای شرکت در مطالعه (تمایل بیمار برای شرکت در مطالعه)
- ❖ تکمیل پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک و کیفیت خدمات پرستاری توسط بیماران
- ❖ ارائه توضیحات لازم در خصوص مطالعه و اهداف و دادن اطمینان لازم مبنی بر محرمانه ماندن اطلاعات بیماران

برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است که شامل ۲ پرسشنامه می باشد.

<p>پرسشنامه شادکامی آکسفورد</p>	<p>نسخه قدیمی پرسشنامه شادکامی آکسفورد (OHI) دارای ۲۹ گویه است که هر گویه شامل ۵ عبارت است که گزینه کاملاً مخالفم نمره ۱ و گزینه کاملاً موافقم نمره ۵ می گیرد. در نهایت فرد نمره‌ای بین ۲۹ تا ۱۴۵ به دست می آورد. محدوده امتیاز کل پرسشنامه بین (۲۹-۱۴۵) بود و بر این اساس امتیاز (۲۹-۶۸) شادکامی پایین، (۶۸-۱۰۷) شادکامی قابل قبول و (۱۰۷-۱۴۵) شادکامی خیلی خوب در نظر گرفته شد. در این تحقیق ضریب پایایی آن با استفاده از روش تایید شده آماری آلفای کرونباخ بررسی و مقدار ۰/۹۷ درصد برای آن بدست آمد. به منظور بررسی روایی پرسشنامه، نظر ۱۰ نفر از اساتید و خبرگان این رشته جمع آوری گردید و در نهایت با توجه به تایید نظر ایشان پرسشنامه مذکور توزیع گردید.</p>
<p>پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال</p>	<p>این پرسشنامه محقق ساخته و بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال طراحی شده بود که همراه با تغییراتی در پرسشنامه کیفیت خدمات بود و حاوی ۲۲ سؤال می باشد که ۵ بعد مختلف کیفیت خدمات پرستاری را مورد سنجش قرار می دهد. در این تحقیق ضریب پایایی آن با استفاده از روش تایید شده آماری آلفای کرونباخ بررسی و مقدار ۰/۹۶ درصد برای آن بدست آمد. جهت تعیین روایی محتوایی پرسشنامه ها با توجه به اینکه این پرسشنامه محقق ساخته و بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال طراحی شده بود که همراه با تغییراتی در پرسشنامه کیفیت خدمات بود و حاوی ۲۲ سؤال می باشد که ۵ بعد مختلف کیفیت خدمات پرستاری را مورد سنجش قرار می دهد.</p>

روش تجزیه و تحلیل داده ها پژوهش:

■ پس از تکمیل پرسشنامه ها و جمع آوری اطلاعات مربوط به پژوهش و ورود آن ها به نرم افزار **SPSS ۲۳** از **آمار توصیفی و آمار استنباطی** جهت تجزیه و تحلیل داده ها استفاده گردید.

آمار توصیفی : میانگین، انحراف معیار، تنظیم جداول توزیع فراوانی و درصد فراوانی
آمار استنباطی: برای یافتن ارتباط بین متغیرهای موجود در مطالعه از طریق ضریب پیرسون و آزمون رگرسیون
خطی گام به گام، تحلیل واریانس (آنوا)، آزمون تی



یافته ها



یافته ها

خصوصیات دموگرافیک
پرستاران شاغل بیمارستانهای
آموزشی و درمانی شهر ایلام
شرکت کننده در پژوهش

خصوصیات دموگرافیک	متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۱۲۱	۴۱/۲۹
	زن	۱۷۲	۵۸/۷
سن	۳۰-۲۰	۱۳۳	۳۹/۴۵
	۴۰-۳۰	۱۰۷	۵۱/۳۶
	۵۰-۴۰	۵۲	۷۴/۱۷
	بیشتر از ۵۰	۱	۰/۳۴
تاهل	مجرد	۱۲۱	۴۱/۲۹
	متاهل	۱۷۰	۵۸/۰۲
	همسر مرده	۲	۰/۶۸
سابقه خدمت	کمتر از ۱۰ سال	۲۱۷	۷۴/۰۶
	۲۰-۱۰ سال	۴۵	۱۵/۳۵
	۳۰-۲۰ سال	۳۱	۱۰/۵۸
تحصیلات	لیسانس	۲۸۱	۹۵/۹
	فوق لیسانس	۱۲	۴/۰۹
وضعیت استخدامی	طرحی	۸۱	۶۴/۲۷
	قراردادی	۱۷	۸/۵
	پیمانی	۴۷	۱۵
	رسمی آزمایشی	۳۷	۱۳
	رسمی قطعی	۱۱۱	۳۸
نوبت کار	صبح	۱۹	۶/۴۸
	شب	۱	۰/۳۴
	در گردش	۲۷۳	۹۳/۱۷



یافته ها

خصوصیات دموگرافیک بیماران بستری در بیمارستانهای آموزشی و درمانی شهر ایلام شرکت کننده در پژوهش

خصوصیات دموگرافیک	متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۱۲۳	۴۱
	زن	۱۷۷	۵۹
سن	زیر ۲۰ سال	۱۶	۳۳/۵
	۲۰ - ۳۹ سال	۲۰۷	۶۹
	۴۰ - ۵۹ سال	۶۷	۳۳/۲۲
	بالتر از ۶۰ سال	۱۰	۳۳/۳
تحصیلات	دیپلم وزیر دیپلم	۱۶۸	۵۶
	فوق دیپلم و لیسانس	۱۲۲	۴۱
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۰	۳
وضعیت مراجعه	اولین بار	۱۸۷	۶۲/۳
	دومین و بیشتر	۱۱۳	۳۷/۶۶
محل سکونت	شهر	۲۳۱	۷۷
	روستا	۶۹	۲۳
جمع	کل	۳۰۰	۱۰۰

میزان شادکامی در پرستاران بیمارستانهای آموزشی درمانی شهر ایلام

شاخص آماری	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
شادکامی	۲۵/۹۸	۴۷/۲۳	۳۲	۱۵۰

میانگین شادکامی در پرستاران بیمارستانهای آموزشی درمانی شهر ایلام برابر با ۹۸/۲۵ با انحراف استاندارد ۲۳/۴۷ می باشد

آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای سنجش پیش فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیر	آماره آزمون	سطح معناداری
کیفیت خدمات	۱/۳۴۲	۰/۰۵۴
شادکامی	۰/۸۸۸	۰/۴۰۹

با توجه به اینکه سطح معناداری (sig) بزرگتر از ۰/۰۵ است، داده‌های مورد بررسی نرمال می‌باشند. بنابراین پیش فرض نرمال بودن جهت استفاده از آزمون های پارامتریک برقرار می-باشد.

میزان وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی درمانی شهر ایلام

وضعیت کیفیت خدمات موجود	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
میانگین	۷۶/۹۹	۱۴/۲۴	۱۷/۳۸	۱۴/۱۳	۱۴/۲۷	۱۶/۹۵
انحراف معیار	۲۰/۳۶	۳/۷۷	۴/۸۵	۴/۲۱	۴/۳۷	۵/۹۸
حداکثر	۱۱۰	۴	۵	۴	۴	۵
حداقل	۲۴	۲۰	۲۵	۲۰	۲۰	۲۵

بعد اعتماد وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری با میانگین ۳۸/۱۷ بالاترین میزان و بعد پاسخگویی وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری با ۱۳/۱۴ میانگین کمترین میزان را دارد.

وضعیت کیفیت خدمات موجود	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
میانگین	۱۰۳/۰۶۶۷	۱۸/۰۰۶۷	۲۳/۴۷۳۳	۱۸/۸۳	۱۸/۹۰۳۳	۲۳/۲۵۶۷
انحراف معیار	۱۱/۶۲۴۳۷	۲/۳۷۵۷۶	۲/۵۲۰۰۱	۱/۹۵۸۰۳	۱/۹۰۹۴۹	۲/۷۳۴۱۷
حداکثر	۱۵۰	۴	۵	۴	۴	۵
حداقل	۲۶	۲۰	۲۵	۲۰	۲۰	۲۵

بعد اعتماد مورد انتظار با ۲۳/۴۷۳۳ بالاترین میزان و بعد ملموسات مورد انتظار با ۱۸/۰۰۶۷ کمترین میزان را دارد.

میزان شکاف بین وضعیت موجود کیفیت خدمات و وضعیت مورد انتظار کیفیت خدمات پرستاری						
شکاف بین وضعیت کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
میانگین	۲۵/۴۱ ۶۷	۳/۷۳۵۸	۶/۰۹۰۰	۴/۶۹۳۳	۴/۶۲۶۷	۶/۳۰۰۰
انحراف معیار	۲۰/۱۵ ۹۹۷	۳/۹۴۷۷۰	۴/۸۵۳۹۱	۴/۳۰۰۵۰	۴/۴۱۸۰۳	۶/۱۲۲۷۷
حداکثر	۸۴	۱۶	۲۰	۱۶	۱۶	۲۰
حداقل	-۴۸	-۱۱	-۱۶	-۹	-۱۰	-۲۲

بین وضعیت کیفیت خدمات موجود و کیفیت خدمات مورد انتظار شکاف وجود دارد.

ارتباط بین شادکامی و وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی و درمانی شهر ایلام

وضعیت موجود کیفیت خدمات پرستاری شادکامی	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
ضریب همبستگی پیرسون	♦/۲۴۰	♦/۲۲۴	♦/۱۸۶	♦/۱۸۵	♦/۱۷۱	♦/۱۹۹
سطح معناداری	♦/۰۰۰	♦/۰۰۰	♦/۰۰۱	♦/۰۰۱	♦/۰۰۳	♦/۰۰۱

بین شادکامی و ابعاد ملموسات، اعتماد، پاسخگویی، امنیت و همدردی در وضعیت موجود کیفیت خدمات در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

وضعیت مورد انتظار کیفیت خدمات پرستاری شادکامی	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۴۵	۰/۰۲۹	۰/۰۶۲	۰/۰۶۵	۰/۰۴۵	۰/۱۰۲
سطح معناداری	۰/۰۱۳	۰/۶۲۳	۰/۲۹۰	۰/۲۶۹	۰/۴۴۷	۰/۰۷۷

بین شادکامی و ابعاد ملموسات، اعتماد، پاسخگویی، امنیت و همدردی وضعیت مورد انتظار در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ + رابطه معنی داری وجود ندارد.

ارتباط بین شادکامی و وضعیت مورد انتظار کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی و درمانی شهر ایلام



ارتباط بین شادکامی و شکاف کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی و درمانی شهر ایلام

شادکامی	شکاف کیفیت خدمات پرستاری	کل	ملموسات	اعتماد	پاسخگویی	امنیت	همدردی
	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۱۸۷	-۰/۱۵۴	-۰/۱۵۲	-۰/۲۰۵	-۰/۱۴۹	-۰/۱۴۷
	سطح معناداری	۰/۰۱۰	۰/۰۰۱	۰/۰۰۹	۰/۰۰۸	۰/۰۰۱	۰/۰۱۲

بین شادکامی و ابعاد ملموسات، اعتماد، پاسخگویی، امنیت و همدردی در مورد شکاف کیفیت در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ رابطه منفی و معنی داری وجود دارد.

مقایسه میزان شادکامی در پرستاران مرد و زن شاغل در بیمارستان های آموزشی ایلام

جنس	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	آزمون لوتز برای برابری واریانس ها	t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگین تفاوت ها	انحراف استاندارد خطای تفاوت ها
مرد	۱۲۱	۹۷/۳۱۴۰	۲۳/۲۹۱۲۸	F	سطح معناداری				
زن	۱۷۲	۹۸/۹۱۲۸	۲۳/۵۳۳۶۹	۰/۵۷	۰/۸۱۲	۲۹۱	۰/۵۶۶	-۵۹/۱	۲/۷۸

نتایج آزمون نشان داد بین میزان شادکامی در پرستاران زن و مرد تفاوت معناداری وجود ندارد ($t = ۵۷۵$ ، $df = ۲۹۱$ ، $P = ۰/۵۶۶$) بزرگتر از $\alpha = ۰/۰۵$ است

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب تحصیلات

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۱۰/۴۵۵	۱	۱۰/۴۵۵	۰/۱۹	۰/۸۹۰
درون گروهی	۱۵۹۹۷۴/۸۵۵	۲۹۱	۵۴۹/۷۴۲		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب سن

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۵۳۵/۱۵۸	۳	۱۷۸/۳۸۶	۰/۳۲۳	۰/۸۰۹
درون گروهی	۱۵۹۴۵۰/۱۵۲	۲۸۹	۵۵۱/۷۳۱		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب سابقه خدمت

بین شادکامی پرستاران با توجه به تحصیلات آنها تفاوت معنی داری وجود ندارد ($P = ۰/۸۹۰$) و بزرگتر از $\alpha = ۰/۰۵$ است.

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۲۳۱۴/۶۳۱	۲	۱۱۵۷/۳۱۵	۲/۱۲۹	۰/۱۲۱
درون گروهی	۱۵۷۶۷۰/۶۸۰	۲۹۰	۵۴۳/۶۹۲		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

بین شادکامی پرستاران با توجه به سن آنها تفاوت معنی داری وجود ندارد ($F = ۰/۳۲۳$ و $P = ۰/۸۰۹$) و بزرگتر از $\alpha = ۰/۰۵$ است.

بین شادکامی پرستاران با توجه به سابقه خدمت آنها تفاوت معنی داری وجود ندارد ($F = ۲/۱۲۹$ و $P = ۰/۱۲۱$) و بزرگتر از $\alpha = ۰/۰۵$ است.

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب نوع استخدام

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب نوبت کاری

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۲۴۸۲/۸۱۵	۴	۶۲۰/۷۰۴	۱/۱۳۵	۰/۲۴۰
درون گروهی	۱۵۷۵۰۲/۴۹۶	۲۸۸	۵۴۶/۸۸۴		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۳۰۰۲/۸۹۶	۲	۱۵۰۱/۴۴۸	۲/۷۷۴	۰/۰۶۴
درون گروهی	۱۵۶۹۸۲/۴۱۴	۲۹۰	۵۴۱/۳۱۹		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

بین شادکامی پرستاران با توجه به نوع استخدام آنها تفاوت معنی داری وجود ندارد ($F=۱۳۵/۱$ و $P=۰/۳۴۰$ و بزرگتر از $\alpha=۰/۰۵$) است.

بین شادکامی پرستاران با توجه به نوبت کار آنها تفاوت معنی داری وجود ندارد ($F=۷۷۴/۲$ و $\alpha=۰/۰۶۴$ و بزرگتر از $\alpha=۰/۰۵$) است.

مقایسه میانگین نمرات شادکامی در پرستاران گروه نمونه بر حسب تاهل

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	ضریب F	سطح معناداری
بین گروهی	۲۷۰۹/۲۶۹	۲	۱۳۵۴/۶۳۴	۲/۴۹۸	۰/۰۴۴
درون گروهی	۱۵۷۲۷۶/۰۴۲	۲۹۰	۵۴۲/۳۳۱		
کل	۱۵۹۹۸۵/۳۱۱	۲۹۲			

نام متغیر	تعداد	درصد	سطح معناداری
مجرد	۱۲۱	۹۷/۵۸۵۰	۰/۹۹۱
متاهل	۱۷۰	۹۹	۰/۹۹۱
همسرمرده	۲	۶۳	۱

بین میزان شادکامی پرستاران همسر مرده و سایر پرستاران که مجرد یا متاهل می باشند تفاوت معنی داری وجود دارد ($F = ۴۹۸/۲$ و $P = ۰/۰۴۴$ کوچکتر از $\alpha = ۰/۰۵$) است. به نحوی که میزان شادکامی همسر مرده ۶۳ و شادکامی پرستاران مجرد ۹۷.۴۹ و پرستاران متاهل ۹۹.۲ می باشد.

یافته ها

آیا وضع موجود کیفیت خدمات می تواند پیش بینی کننده شادکامی باشد؟



نتایج نشان می دهد که با توجه به ضریب رگرسیونی عامل پاسخگویی (۴۹۲/۱) می تواند شادکامی را در پرستاران پیش بینی کند.

متغیرها	مقادیر برآورد پارامترها		برآورد پارامترهای مدل رگرسیون استاندارد شده	آماره آزمون	سطح معناداری
	ضرایب رگرسیونی	خطای انحراف معیار			
مقدار ثابت	۷۷/۹۷۴	۵/۶۴۷		۱۳/۸۰۷	۰/۰۰۰
ملموسات موجود	۰/۶۱۱	۰/۴۹۰	۰/۰۹۸	۱/۲۴۶	۰/۲۱۴
موجود اعتماد	-۰/۳۱۹	۰/۵۱۱	-۰/۰۶۶	-۰/۶۲۵	۰/۵۳۲
موجود پاسخگویی	۱/۴۹۲	۰/۶۶۹	۰/۲۶۹	۲/۲۳۰	۰/۰۲۷
موجود امنیت	-۰/۵۸۹	۰/۶۱۶	-۰/۱۱۰	-۰/۹۵۶	۰/۲۴۰
موجود همدردی	۰/۲۷۰	۰/۴۵۰	۰/۰۶۹	۰/۵۹۹	۰/۵۴۹

یافته ها

آیا وضع مورد انتظار کیفیت خدمات می تواند پیش بینی کننده شادکامی باشد؟



نتایج نشان می دهد که وضع مورد انتظار نمی تواند پیش بینی کننده شادکامی در پرستاران باشد.

متغیرها	t آماره آزمون		ضرایب همبستگی جزیی	خطای انحراف معیار	ضرایب رگرسیونی	سطح معناداری
مقدار ثابت	۵/۸۱۴	۰/۰۰۰		۱۴/۶۵۰	۸۵/۱۷۱	
لمموسات مورد انتظار	-۰/۵۴۸	۰/۵۸۴	-۰/۰۴۳	۰/۷۷۸	-۰/۴۲۷	
اعتماد مورد انتظار	-۰/۰۵۴	۰/۹۵۷	-۰/۰۰۶	۱/۰۲۱	-۰/۰۵۵	
پاسخگویی مورد انتظار	۰/۴۰۰	۰/۶۹۰	۰/۰۴۳	۱/۲۷۲	-۰/۵۰۹	
امنیت مورد انتظار	-۰/۹۲۱	۰/۳۵۸	-۰/۱۰۷	۱/۴۱۲	-۱/۳۰۰	
همدردی مورد انتظار	۱/۸۶۳	۰/۰۶۴	۰/۱۸۸	۰/۸۵۷	۱/۵۹۷	

یافته ها

آیا شکاف کیفیت خدمات می تواند پیش بینی کننده شادکامی باشد؟



نتایج نشان می دهد که با توجه به ضریب رگرسونی عامل شکاف در پاسخگویی (۲۲۹/۱) می تواند پیش بینی کننده شادکامی در پرستاران باشد.

متغیرها			تأماره آزمون	سطح معناداری
	ضرایب رگرسیونی	خطای انحراف معیار		
مقدار ثابت	۱۰۳/۶۸۹	۲/۲۲۵	۴۶/۵۹۷	۰/۰۰۰
شکاف ملموسات	-۰/۵۰۱	۰/۴۳۸	-۱/۱۴۴	۰/۲۵۴
شکاف اعتماد	۰/۱۶۱	۰/۴۶۹	۰/۲۴۳	۰/۷۳۱
شکاف پاسخگویی	-۱/۲۲۹	۰/۶۰۷	-۲/۰۲۳	۰/۰۴۴
شکاف امنیت	۰/۱۳۷	۰/۵۶۹	۰/۲۴۰	۰/۸۱۰
شکاف همدردی	۰/۱۱	۰/۴۰۳	۰/۲۷۵	۰/۷۸۴

یافته ها

آیا خصوصیات
دموگرافیک می تواند
پیش بینی کننده
شادکامی باشد؟



نتایج نشان می دهد که
عامل سابقه خدمت
(۵۸۶/۶-) می تواند پیش
بینی کننده شادکامی در
پرستاران باشد.

سطح معناداری	آماره آزمون t	متغیرها			
		ضرایب همبستگی جزئی	خطای انحراف معیار	ضرایب رگرسیونی	
۰/۰۰۰	۶/۳۵۰		۱۸/۰۱۰	۱۱۴/۳۵۹	مقدار ثابت
۰/۹۵۳	-۰/۰۵۸	-۰/۰۰۴	۲/۹۱۴	-۰/۱۷۰	جنس
۰/۲۳۸	۱/۱۸۳	۰/۱۳۳	۳/۴۷۹	۴/۱۱۶	سن
۰/۹۶۰	-۰/۰۵۰	-۰/۰۰۴	۳/۱۹۰	-۰/۱۵۹	تاهل
۰/۰۴۰	-۲/۰۶۸	-۰/۱۸۸	۳/۱۸۵	-۶/۵۸۶	سابقه
۰/۸۶۵	۰/۱۷۰	۰/۰۱۰	۷/۱۶۱	۱/۲۲۰	تحصیلات
۰/۷۴۴	-۰/۳۲۷	-۰/۰۳۰	۱/۳۱۷	-۰/۴۳۱	نوع استخدام
۰/۰۵۶	-۱/۹۲۱	-۰/۱۱۶	۱/۹۰۰	-۳/۴۶۹	نوبت کاری

37

بحث، نتیجہ گیری و پیشہادات



عنوان	محقق	نتیجه	جهت
بررسی شادکامی دانشجویان بقیه الله(عج)	صفاری، ۱۳۹۲	شادکامی بالا	ناهمسو
بررسی شادکامی دانشجویان ابهر	شجاعی، ۱۳۹۰	شادکامی قابل قبول	همسو
بررسی شادکامی دانشجویان بیرجند	براتی، ۱۳۹۲	شادکامی قابل قبول	همسو
بررسی شادکامی دانشجویان اراک	توان، ۱۳۹۳	شادکامی قابل قبول	همسو
بررسی شادکامی دانشجویان پرستاری	رابینز، ۲۰۱۰	شادکامی قابل قبول	همسو
بررسی کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای تامین اجتماعی تهران	محمدنیا، ۱۳۸۹	بیشترین میزان کیفیت خدمات موجود بعد اعتماد و کمترین میزان کیفیت خدمات موجود بعد پاسخگویی	همسو
بررسی کیفیت خدمات پرستاری با استفاده از مدل سروکوال	استکی، ۱۳۸۹	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد ملموسات و کمترین میزان بعد پاسخگویی(همسو) و در زمینه شکاف کیفیت خدمات بیشترین میزان بعد ملموسات و کمترین میزان بعد همدلی	ناهمسو
بررسی به کار گیری مدل شکاف کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال	گرجی، ۱۳۹۰	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد دسترسی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد دسترسی و کمترین میزان بعد تضمین	ناهمسو
بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در درمانگاههای سرپایی بیمارستانهای آموزشی شیراز با استفاده از مدل سروکوال	خاکی، ۱۳۹۳	در زمینه کیفیت خدمات موجود بیشترین میزان بعد اعتماد و کمترین میزان بعد همدلی (ناهمسو) و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد اعتماد و کمترین میزان بعد ملموسات و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد همدلی و کمترین میزان شکاف بعد ملموسات	همسو
بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در شعبه خدمات درمانی نیروهای مسلح شهر همدان	بهادری، ۱۳۹۲	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد همدردی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد همدردی و کمترین میزان بعد پاسخگویی	ناهمسو
بررسی تحلیل شکاف کیفیت خدمات سرپایی با استفاده از مدل سروکوال در درمانگاه شهید مطهری شیراز	باستانی، ۱۳۹۳	در زمینه کیفیت خدمات موجود بیشترین میزان بعد همدلی و کمترین میزان بعد اطمینان و در زمینه کیفیت خدمات مورد انتظار بیشترین میزان بعد اطمینان و کمترین میزان بعد پاسخگویی و در زمینه شکاف بیشترین میزان بعد پاسخگویی و کمترین میزان شکاف بعد ملموسات(همسو)	ناهمسو
بررسی کیفیت خدمات در بیمارستان	جانسون، ۲۰۰۱	کیفیت منفی و سطح عملکرد پایین تر از حد انتظار بود.	همسو
بررسی کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای اسکاتلند	میک، ۲۰۰۵	شکاف کیفیت خدمات وجود داشت و بیشترین اختلاف در بعد تضمین بود.	همسو
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی اولیه در زنجان	محمدی، ۱۳۸۷	در هر ۵ بعد کیفیت خدمات شکاف وجود داشت.	همسو
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی در شهر خرم آباد	طراحی، ۱۳۸۹	در تمامی ابعاد پنجگانه شکاف منفی خدمات وجود داشت.	همسو

عنوان	محقق و سال	نتیجه	جهت
بررسی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی با استفاده از مدل سروکوال بیمارستان صحرایی	عجم، ۱۳۹۰	در زمینه کیفیت خدمات موجود و مورد انتظار بیشترین میزان بعد پاسخگویی و کمترین میزان بعد ملموسات و در زمینه شکاف کیفیت خدمات بیشترین میزان بعد تضمین و کمترین میزان بعد پاسخگویی	ناهمسو
بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و شادکامی بر عملکرد شغلی پرستاران بیمارستان ولی عصر بیرجند	کشتیبان، ۱۳۹۴	بین شادکامی و عملکرد شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد	همسو
رابطه بین تعهد سازمانی با کیفیت زندگی کاری و شادکامی پرستاران بیمارستان نمازی شیراز	کمالزاده، ۱۳۹۱	بین شادکامی و تعهد سازمانی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد	همسو
بررسی عوامل موثر بر شاخص شادی پرستاران در کره	نام، ۲۰۱۳	ارتباط مثبت و معناداری بین شادکامی و شغل پرستاری و ارتباط منفی و معناداری بین شادکامی و ترک شغل وجود دارد	همسو
بررسی رابطه بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری در تایوان	تزنگ، ۲۰۰۲	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد	همسو
بررسی رابطه بین ادراک بیماران از کیفیت مراقبت و سه عامل: پرستاری رضایت شغلی کارکنان، ویژگی های سازمانی و سن بیمار در فنلاند	تاریا، ۲۰۱۴	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد	همسو
بررسی رابطه بین رضایت شغلی پرستاران و ادراکات بیماران از کیفیت مراقبت پرستاری در بیمارستانهای مراقبت های در تایوان	چانگ، ۲۰۰۹	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد	همسو
بررسی ایمنی بیمار، رضایت و کیفیت مراقبت بیمارستان در اروپا و آمریکا	آیکن، ۲۰۱۲	ارتباط مثبت و معناداری بین رضایت شغلی پرستاران و رضایت بیماران بستری با کیفیت مراقبت پرستاری وجود دارد	همسو
بررسی وضعیت شادکامی ارتباط آن با برخی متغیرهای جمعیت شناختی در دانشجویان پیراپزشکی مازندران	صیامیان ۱۳۹۰،	بین متغیرهای جمعیت شناختی و شادکامی ارتباط معناداری وجود ندارد.	همسو
بررسی وضعیت شادکامی و ارتباط آن با برخی از عوامل جمعیت شناختی در دانشجویان علوم پزشکی مازندران	شیخ مونسى ۱۳۸۹،	بین متغیرهای جمعیت شناختی و شادکامی ارتباط معناداری وجود ندارد	همسو
ارتباط متغیرهای جمعیت شناختی با شادکامی	کشاورز، ۱۳۸۶		

به طور کلی :

یافته های این پژوهش حاکی از وجود شکاف بین وضع موجود کیفیت خدمات و وضع مورد انتظار کیفیت خدمات می باشد و همچنین نشان دهنده رابطه مثبت و مستقیم بین شادکامی و کیفیت خدمات پرستاری در بیمارستانهای آموزشی و درمانی شهر ایلام می باشد که می تواند ناشی از تجربه ، سطح آگاهی و دانش بالای پرستاران شاغل در این بیمارستانها باشد. اما برای افزایش بیشتر سطح شادکامی و به دنبال آن افزایش کیفیت خدمات پرستاری نیاز به برنامه ریزی و انجام اقدامات مقتضی جهت بهبود شرایط کاری پرستاران می باشد.

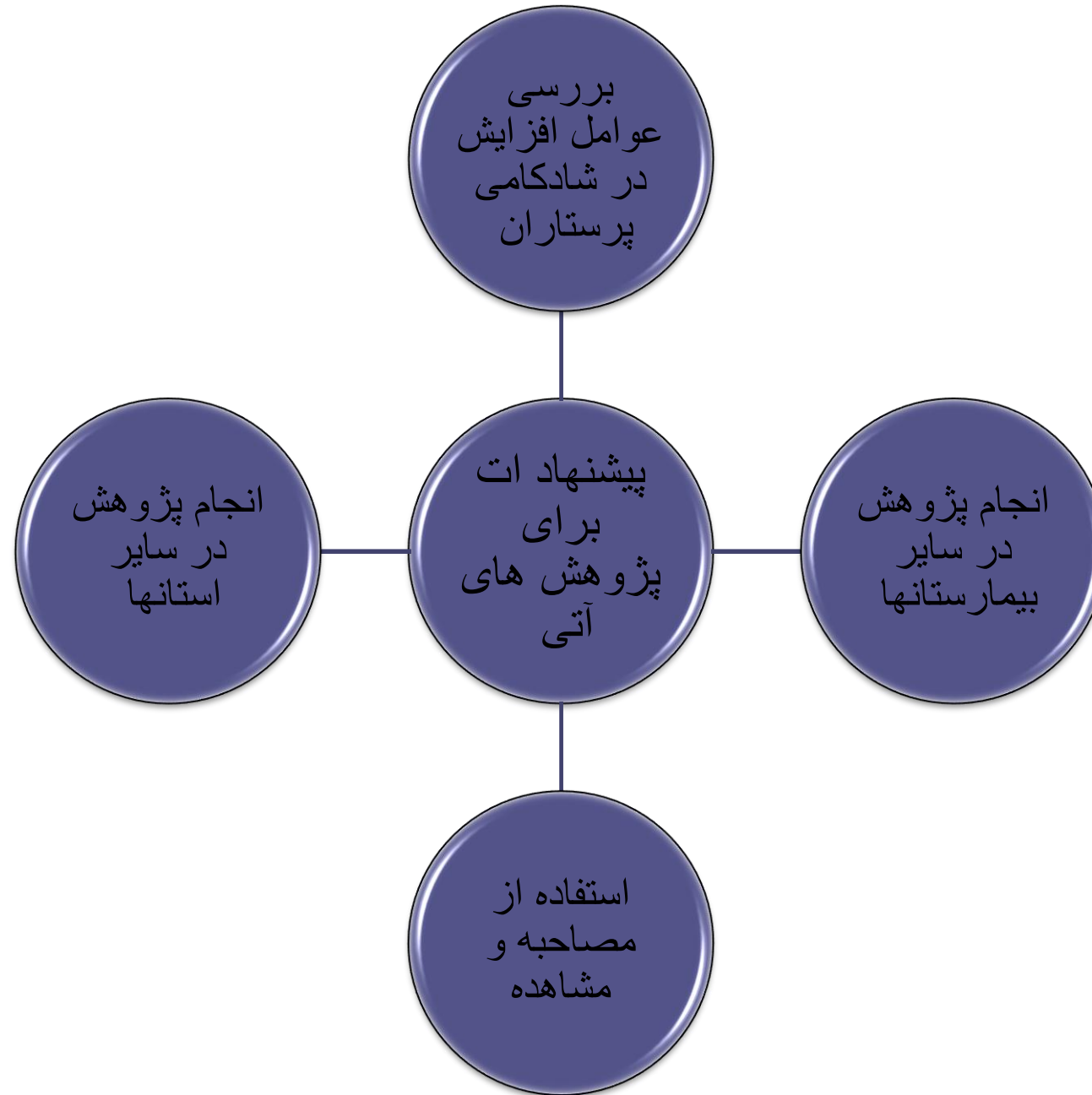
اهمیت کاربردی یافته های این مطالعه در این می تواند باشد که سبب توجه مدیران ارشد به وجود رابطه بین شادکامی و بهبود کیفیت خدمات پرستاری است. بین شادکامی با شکاف کیفیت خدمات پرستاری ارتباط معکوس و منفی وجود دارد. بنابراین پیشنهاد می شود که با تدوین و اجرای برنامه هایی در جهت ارتقاء شرایط کاری و افزایش سطح شادکامی پرستاران سطح شکاف کیفیت خدمات پرستاری را کاهش دهند و سبب بهبود سطح ارائه کیفیت خدمات پرستاری گردند.



پیشنهادهای اجرایی مبتنی بر نتایج

- ۱- ارائه و توسعه خدمات مشاوره ای با هدف رفع مشکلات و موانع روانشناختی در شرایط مختلف فردی و شغلی پرستاران.
- ۲- ایجاد جلسات باز و آزاد که در آن هر یک از افراد شرکت کننده با هدف در میان گذاشتن احساسات، تجربیات کاری و مشکلات مربوط به محیط کار اظهار نظر نموده و در جهت ارائه پیشنهادات کاربردی می کوشد.
- ۳- برگزاری جلسات در راستای آشنایی با ویژگی های افراد شاد و چگونگی واکنش به استرسهای شغلی پرستاران و ارائه آموزشهای شغلی مرتبط جهت سازگاری با محیط کاری پر استرس.
- ۴- تقویت نظام مشارکتی تصمیم گیری، تقویت ارتباطات درون سازمانی، برقراری جو دوستانه و صمیمانه و پرهیز از رقابتهای ناسالم.
- ۵- غنی سازی شغلی برای جلوگیری از احساس تکراری بودن وظایف.
- ۶- فرهنگ سازی جامعه در زمینه اهمیت و ارزش حرفه پرستاری، بها دادن به حرفه پرستاری توسط مسئولین.
- ۷- آموزش و فرهنگ سازی پرستاران در خصوص عوامل موثر بر شادکامی و ترغیب آنها در ایجاد این عوامل.





منابع



- Abdul golam Reza, Hasani Reza, Mzhjy Mary. (2006). Thesis analyzes the content of school textbooks in primary education based on the components of happiness. (In Persian).
- Abed Mohamed raze. (2008). Happiness in the family. Publications Family Studies. Tehran.) In Persian).
- Abed, M, S.M. Javari, and M. Liaghatdar. (2006). Standardition of the oxford Happiness Inventory in Students University Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 95-100.) In Persian).
- Ajar midi, Sadeghifar jail, Anjomshoa mina, Mahmud said, Honorary Hassan, Mosaic spayed misaim. Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital. Journal of Military Medicine. Winter 2014, Volume 15, Issue 4 Pages: 273-279. (In Persian).
- Aliped, nor bale Ahmad Ali. (2009). A preliminary study on reliability and validity of Oxford in Tehran University students. (In Persian).
- Allan y. (2003). Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels, Hospitality management, No3, pp1-11.
- American Society for Quality (ASQ) (2004). Available at: www.asq.org/2004
- Andale S. (2001). Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction An examination of the transaction-specific model Journal of Services Marketing. 20 (1). 3-11. (In parse in).
- Andale Side Sad and Carolyn Conway .American society for quality (ASQ) .2004. Available at: www.asq.org Customer satisfaction in the restaurant industry. 2006.
- An sari Ibrahim et al. (2015). Sport Management. Autumn, period 6, No. 3, pp. 557 - 545. (In Persian).
- Argyle M, Crosland J. (1987). Dimensions of positive emotions British Journal of Social psychology. 26: 127-137.
- Argyle M. (2001). Self – esteem and demographic predictions of happiness and depression. In H. change & A. Farnham. The psychology of happiness.
- Argyle Michael. Gharry Anorak, Newhart dost Humid Tamer, Pala hang Hassan, Bahrain Fatimah. (2004). Psychology of happiness. Publications (SID). Esfahan.
- Aside Has an, et al. spring (2015). The relationship between happiness and organizational commitment in the Islamic Republic of Iran Air's staff and youth sports. Loretta University of Medical Sciences Journal. Volume Issue 1. (In Persian).
- Safe Sade S. (1997). Medical Education and Health Services. Tehran. Elm -Farhanghi. (In Persian).
- Bahadori Mohammadkarim, Kabuli rosella, Gambaro eras. (2014). Check the quality of health care services provided by the branch of the armed forces of Hamadan city Landscape veterans. Journal Journal of Medicine veteran Sixth year Number twenty-first Fall.. (In Persian).
- Bastian peeved, Barite omit, Sadeghi Ahmad, Sharif seaside, Abhor Side Shahabuddin. (2015). Outpatient service quality gap analysis using SERVQUALThe martyr Motahhari clinic in Shiraz in. University of Medical Sciences. Volume 14: 1015 -1032. (In Persian).
- Barite farzaneh, Sahrawi Zahra, Ajani Freshet, Karma aghast, Golem Reza Sharif Zach (2014). Check the status of happiness and its related factors of Medical Sciences Students in Journal University of Medical Sciences Turbot Heydarieh. Third Period Second Issue. (In Persian).
- Banana AA. Aug. (2008). Test-retest reliability, internal consistency, and construct validity of the Farsi version of the Oxford Happiness Inventory. Psycho Rep. 103(1):139-4. . (In Persian).
- Berry, L.L., Zenithal, V.A. and Parasuraman. Summer (1990). A Five imperatives for improving service quality' Sloan Management Review. pp 29-38.
- Behrman tavern, jacana farzaneh, Mohamed Rafael. September (2015). The relationship between self-esteem and happiness among medical students. Iranian Journal of Medical Education /; (6) 14. (In Persian).

- Buss, D.M. (2000).The evolution of happiness. American Psychologist. 55(1):15 – 23.
- Chang W-Y, Ma J-C, Chiu H-T, Lin K-C, Lee P-H.)2009(. Job satisfaction and perceptions of quality of patient care, collaboration and teamwork in acute care hospitals. J Adv Knurs; 65:1946–1955. Doe: 10.1111/j.1365-2648.2009.05085.x. [Pub Med] [Cross Ref].
- Catha H. (2007). Service quality in private hospitals in Turkey” Journal of economics and social research. 9(1); 55-59.
- Dairyman. (2008). A Nursing quality from patient 'viewpoint in clinical and medical of Tehran and Said Behest University Journal of Said Behest Nursing and Midwifery Faculty. 18 (61): 45-62. (In Persian).
- Danish Shokrollah. (2006). knowledge and vitality in Islamic texts and sources. First Edition, Tehran. Wisdom Publications researchers. (In Persian).
- Dargahhi H. (2004). Applying of new management opinion in nursing services Heat Journal. Tehran, Nursing and Midwifery College. 11 (3): 97-100. (In Persian).
- Davis BA, Diesel CK, McFarland J, Collard A, Cost on K, Keeton A. (2005). Evaluating instruments for quality. Testing convergent validity of the Consumer emergency care satisfaction scale J Knurs Care Qual. 20 (4): 364-68.
- Dickey M T. (1999). The pursuit of happiness. [http:// WWW.Dickey. Org/happy](http://WWW.Dickey.Org/happy). Him. Diner E such E M Lucas R E &Smith.
- Diner E. Lucas R E. Subjective Well – being. (2002). Three Decades of Well – being. Psychological Bulletin. 125 .2.P: 276 – 302.
- Dutton M V and Edmund D.L. (2007). Model of workplace happiness Journal of selection and development review. 23, 9-14.
- Armani Amir. (2008). The relationship between organizational commitments to quality nursing services in Tehran Social Security Hospitals. Health Care Management Master's thesis. Islamic Azad University, Science and Research. (In Persian).
- Epstein N B. Baldwin L M and Bishop D S. (1983).The Mc Master Family Assessment Device. Journal of family and Marital Therapy. 9: 171 – 180.
- Estelí raze, Atta far Ali. (2011). Quality of nursing care (current status and expected position) Using SERVQUAL model from the perspective of nurses in Al-Zahra hospital in Isfahan. Modern Care, Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences. Volume 9, Issue 2, Year 1391. (In Persian).
- Essence Michael. Fyrvzbkht Mehrdad, Began khashayar. (1997). Psychology of Happiness. Bard publications. Tehran.
- Farzadfar Miner. Farah Mohammed Hussein. (2007). The Impact of Fordyce happiness training on depression in women without head Isfahan. Knowledge and research in psychology. 30: 39 - 50. (In Persian).
- Farah Mohammed Hussein. Nikfarjam Mohammed raze. (2010). Secretions in the religious doctrines and their impact on increasing happiness. (Case Study universities female students in Yazd). Journal of Islamic Studies. 16. Number 24, Pages: 113 -136. Winter. (In Persian).
- Ferrari Carbon ell, A. and P. Fritters. (2004). How important is Methodology for the estimates of the determinants of Happiness? The Economic Journal. 114 (497): p. 641-659.
- Field, L. K. and J. H. Buitendach (2011). Happiness, work engagement and organizational commitment of support staff at a tertiary education institution in South Africa. SA J of Industry Psycho, 37(1), 10 pages.
- Foley ME. Editor Nurses. (2001). Assuring quality care for all populations and edition American Nurses Association.
- Gauche M, Ghaljaee F, Mailroom A. (2008). Correlation between clinical competency and Patients' Satisfaction with nursing health care Scientific Quarterly of Said Behest Nursing and Midwifery Faculty. 18 (63): 12-19. [Persian Market] 8:60-69.
- Grammar Sarah Z, Another M, Anakin Z, Haig Sade E. (2008). Quality of nurse's performance and patients' satisfaction cardiac care units. Saharan Journal of Research in Medical Sciences. 10 (1): 27-36. (Persian).

- Glitzky, E.J., et al. (2006). Dispositional optimism and the risk of cardiovascular death. The Stephen Elderly Study. Archives of Internal Medicine. 166(4): p. 431-436.
- George Hassan Bulges ·Tabatabai Seed Midi ·Akbar AminTsamaneh sarkhosh ·Khorasani Sheila. (2012). Using the service quality gap model (SERVQUAL) Imam Khomeini Hospital Complex (RA): health management 592 7, 16) 51. (In Persian).
- Habibzade Arish. (2017). Compare Servqual with other quality measurement models. Scientific Research Institute of Persian culture managers. (In Persian).
- Haddad S, Putin L, Ruberg D, Pineal R, Remanding M . (2000). Patient perception of quality following a visit to a doctor in a primary care unit. Fame Pact. 17: 21-9.
- Hade Unshed has an, Zaire Fatimah. Summer (2010). Payday, norm-finding questionnaire validity of Oxford. Psychological research. Vole. 12, pp. 77-62. (In Persian).
- Hamada Muztagh R. (2010). Clinical governance water or mirage Hospital Technologies Management Magazine. 1 (2): 32-35. (In Persian).
- Irfan.S.M, Jazz A. June (2011). Comparison Service Quality between Private and Public Hospitals Empirical Evidences from Pakistan. Journal of Quality and Technology Management Volume VII, Issue I. Page 1 - 22.
- John boogie Maud, nary naiad, dads tan Parirokh. (2002). Effect of stress on memory, anxiety, academic achievement and school children. Journal of Psychology. 17. 4- 30. (In Persian).
- Johnson, Michael D, and Claus Cornell. (1991). A Framework for Comparing Customer Satisfaction Cross Individuals and Product Categories Journal of Economic Psychology. 12(2) 267-286.
- Johns, N. (1999), "What s this Thing Called Service?" European Journal of Marketing, 33(9/10), 958-973.
- Kara Allen. (2004). Science of human happiness and strength. Translated by Hassan Pashashryfy, Jaffa al-Baqir Ajani out in collaboration with Santee. Tehran. Speaking. (In Persian).
- Kara Allen. (2007). Positive Psychology. Translated by Hassan Pashashryfy, Jaffa al-Baqir Ajani out in collaboration with Santee. Tehran. Speaking. (In Persian).
- Kamalzadeh Hamada, Khosravi Sadrollah, Sarvghad Cirrus. (2013). the relationship between organizational commitment, job satisfaction and happiness hospital nurses prayer Shiraz .paeen a master. Faculty of Education and Psychology. Islamic Azad University of MARVDASHT.
- Khaki Mohammad Hussein, charger midi, Parham Mahmud, mohair Seamark. (2015). Check the quality of services provided in hospital outpatient clinics of Shiraz on SERVQUAL model in. Nursing Research Volume 10, Issue 3) 38 (Fall 1394, 88-81. (In Persian).
- Kashtiban Mohammad. Investigate the relationship between social capital and happiness job performanceVali ASR hospital in Brigand. http://www.civilica.com/Paper-PSCONF02-PSCONF02_088.html.
- Koshers Amir. Mauve Husain. Sheriff M. 2009. Relationship between demographic characteristics of vitality and happiness of the people of the city. Faculty of Education and Psychology University Al-Zahra. (In Persian).
- Kilter Philip. Gary Armstrong. (2013). Sal marketing. Foroozandeh barman. Mvkhth.asfhan publication. Sixteenth Edition. (In Persian).
- Lee L-L, Hsu N, Chang S-C. (2007). AN evaluation of the quality of nursing care in orthopedic units Journal Orthopedic Nursing. 11 (3-4): 160-68.
- Lama Dalai, Cutler Howard C. (2004). Anoushirvani the art of happiness. Press expressive. 1382. (In Persian).
- Liaghatdar Mohamed java, Abed Mohamed raze, parsley. (2009). Standardization log of happiness - of the students. Journal of Psychology 0. Year 12. No. 46. pp. 183 - 196. (In Persian).
- Mansur Mahmud, dads tan Parirokh. (2003). Psychology, genetics 2: systems during the development of psychoanalysis and behavior of actual systems. Publications roshd. Second edition. 1381 (In Persian).
- Marquis, B.L. & Huston, C.J. (2003). Leadership roles and management functions in nursing (4th) Philadelphia. Lippincott Williams & Wilkins.
- Maslow Abraham, Rowan Ahmed. (1989). Motivation and character. Deputy culture Satan Quads Resave. 1367. (In Persian).

- Matthews Andrew, Azalea Red Wahid. (2004). Secret of happiness. Tabriz publication. Print Home. Summer (In Persian).
- Mick W, Hazel W. (2005). Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. International Journal of Health Care quality Assurance. 18: 217-28.
- Ministry of Health and Medical Education. (2011). Hospital accreditation standards in Iran. Publication of sound. (In Persian).
- Mohammadnia Mona, Delgoshaei bigram, taiga shah ram, Rah Leila, egomania Amir. (2010). Evaluation of the quality of nursing services using SERVQUAL in Tehran Social Security Hospitals. 8 (3 and 4): 68 -73. (In Persian).
- Mohebifar raft, Britani Amine. (2016) Hosni Hannah. Gap measure quality of hospital care of patients admitted to hospital in Qazvin centers. Hospital. (In press).
- Moan m. (1993). Persian culture. Doctor Mohammad Moan. Amir Jabir Publications. Tehran. (In Persian).
- Montazeri, A., et al. (2012). The happiness of the people of Iran and its influencing factors. A study from the perspective of public health in Iran (In Persian).
- Mustafa Mohamed M. An empirical study of patients' expectations and satisfactions in Egyptian hospital International Journal of Health Care Quality Assurance.2005. Vole. 18, No. 7, pp. 516-532.
- Muhammad Ali, Shoji Ali raze. (2009). Quality primary health care services provided at health centers in Annan city. Journal of Annan University of Medical Sciences. Volume 16, Shah 65, pp. 100-89. (In Persian).
- Murphy K. (.2007). Qualitative study explaining nurses' perceptions of quality care for older people living in long-term care. Journal of Clinical Nursing 16 477-485.
- Myers D.G.diener E. (1995). Who is happy? Journal of psychological science. 6:10 – 19.
- Nam, moon he, Kwon, Yong chafe. (2013). Korean Academy of Nursing Administration. Vole. 19. No: 3. 329 - 339.
- Nick name Mary am. (2012). Relationship between entrepreneurial vitality in the workplace and employee performance Shiraz public institutions. MA thesis Shiraz management. p. 14. (In Persian).
- Nora Hemet Somayeh. (2007). the use of service quality gap model (SERVQUAL) in Resole Aram Hospital. Thesis Management of Health and Medical Sciences, Iran Drmanydanshghah. . (In Persian).
- Parasuraman, A.V.A Zenithal and L.L. Berry. (1985). A Conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing. No.49, PP.41 – 50.
- Parasuraman. (1998). Customer Service in Business-to-Business Markets. An Agenda for Research. Journal of Business and Industrial Marketing. Volume 13, Issue 4/5, pp. 309-321.
- Arvin M H Javari, cadaver P. (1996). Personality Psychology. Rasa. Tehran. (In Persian).
- Pasargadae, Taffaroshi M, Abedsaedi ZH. (2005). Nursing quality care from nurses view points. Qualified study in medicine. Journal of Medical University Said Behest University of in Medical Sciences. 31 (2): 147-52 (In Persian).
- Robbins M, Francis LJ, Edwards B. (2010). Happiness as stable extraversion: internal consistency reliability and construct validity of the oxford happiness questionnaire among undergraduate students. Cur Psychol. 29(2):89-94.
- Safari Moshe, Sinai Nasal Harmon, Rashid jean hoed, Pourtaghi golamhosin, Pepkor Hajiagha Amir. Happiness, self-efficacy and academic achievement in students. Journal of Medical Education Development. Volume 7, Issue 13, Spring 93, pages 22 to 29.
- Safari Shale Reza. (2009). Study of factors bracing vitality and culture among the youth of Qom and providing hope among young people. Islamic Azad University, Qom. (In Persian).
- Sappington Andorra, Shah Husain. Barite HamidReza. (2001). Mental Health. Tehran. (In Persian).
- Seligman M & S Scikszentimihaly M. (2001). Positive Psychology. American Psychologist. 55. 5 – 14.

- Shabbier Shaba, Hans Reedier Kaufmann and Makassar Sheehan. (2010). Service quality, Word of mouth and trust. Drivers to achieve patient satisfaction, Scientific Research and Essays. Vole, 5(17), pp. 2457-2462.
- Shahn Arish, Amery Goleta Devoid, Sarema Babar. (2004) .model SERVQUAL and its role in the measurement of service quality gaps with a case study in Iran in comparison with foreign examples, transform, 7 (47) pp. 52-66. . (In Persian).
- Sheikh Muncie Fatima. Zarghami Tehran. Khademlu Muhammad. Ali Mohammad, Mohammad Midi. 2013. Survey of happiness and its relationship with some demographic factors in students of Mazandaran University of Medical Sciences Journal Mazndranshmarh 2011. 97. (132-137). (In Persian).
- Simian Hassan. Omolbanin Naomi. Shahrabi legend. Hassanzadeh Ramadan. Abazari MR. Khademlu Muhammad. Acadian Kvtnany. (2012). Check the status of happiness and connection with certain demographic characteristics in students of Mazandaran University of Medical Sciences Pyrapzshky.mjlh. Twenty-firstPeriod. 86. Number (159-166). (In Persian).
- Sharing Kamaluddin, Gharachedaghi Made. (1999). Believe in miracles. You're the same beliefs. Publishing unit. Tehran. (In Persian).
- Sudan P R. (2010).Managing quality in health care. Raipur. India.
- Shoji Fatima, Raffia Has an, Seed Mesa EbrahimiT knead radii, spayed royal Mosaic. (2012). Happiness of nursing students. Journal of Medical Sciences. (2); 11: 161 - 162). (In Persian).
- Beethoven, R. (2008). Healthy happiness. Effects of happiness on physical health and the consequences for preventive health care. Journal of Happiness Studies 9(3): p. 449-469.
- Venn oven, R. (1994). Correlates of happiness.7838 findings from 603 studies in 69 nations. 1911 – 1994. RISBO. Series studies in social and cultural transformation.
- [Tara Kist](#), [Ari Voutilainen](#), [Raja Mantinea](#), [Kari Vehviläinen-Julkunen](#).The relationship between patients perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age.[BMC Health Serve Res](#). 2014; 14: 466.
- Torah Mohamed java, et al. (2013). Modern Care, Journal of School of Nursing and Midwifery, Tehran University of Medical Sciences. pp (79-72: (2) 9. (In Persian).
- Tindal, H.A., et al. (2009). Optimism, cynical hostility and incident coronary heart disease and mortality in the Women's Health Initiative Circulation. 120 (8): p. 656-662.
- [Ten HM](#), [Etesian S](#). The relationship between nurses' job satisfaction and inpatient satisfaction: an exploratory study in a Taiwan teaching hospital. [J Knurs Care Qual](#). 2002 Jan; 16(2):39-49.
- Wager KA. (2005). Information systems .new York 14-16 Managing Health Care.
- Weiner B. (1985). An attribution theory of achievement emotion. Psychological Review. 92.548 – 573.
- Who ‘ accessed‘14January (2015) ‘available from‘ www.who.int/about/definition/en/print.html.
- Yazdani Fazlullah. (2003). Relationship between religious attitudes, coping styles and happiness of girls and boys in school in school year 81 82 Journal of Human Sciences. Page 66 - 84. Figure 49. Year 12. (In Persian).
- Yesilada F, Director E. (2010). Health care service quality. Comparison of public and private hospitals. African journal of business management. 4(6); 962-971.
- Zenithal VA, Biter M.J. (2000). Services Marketing. Integrating Customer Focus across the Firm. Mc Grew Hill. New York.
- Zephyr Ali raze, Fakir Lairize. (2004). Students vitality of the School of Management and Medical Information. Iran University of Medical Sciences. Armaghane Journal. Issue 30. (In Persian).



از بذل توجه شما اساتید
محترم متشکرم